Để thấu hiểu khách hàng chúng ta phải trả lời được các câu hỏi:

1. Điều gì khiến họ trằn trọc không ngủ được vào ban đêm? Khiến họ không giải quyết được, phải mở mắt nhìn đăm đăm vào trần nhà?

2. Họ lo sợ điều gì?

3. Họ tức giận vì điều gì? Ai khiến họ tức giận?

4. Ba điều khiến họ chán nản nhất trong cuộc sống thường ngày là gì? Vấn đề, khó khăn, **nỗi đau của họ là gì** và làm thế nào chúng ta có thể giúp đỡ họ giải quyết được vấn đề, khó khăn đó?

5. Điều gì là khao khát thầm kín và mãnh liệt nhất của họ?

6. Họ có những nét tính cách đặc trưng nào có thể ảnh hưởng đến quá trình ra quyết định không?

7. Họ có những cách nói và ngôn ngữ riêng không?

8. Những ai đang bán những sản phẩm/dịch vụ tương tự cho họ, và bán như thế nào?

9. Những ai đã cố gắng bán thứ tương tự cho họ? Và vì sao người đó thất bại?